

Kaisa Siirilä

Asiakastyytyväisyyskysely Keski-Pohjanmaan keskussairaalan asiakkaille

Case: Keski-Pohjanmaan keskussairaalan ravintokeskus

Opinnäytetyö

Syksy 2017

SeAMK Ruoka

Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Ruoka

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

Tekijä: Kaisa Siirilä

Työn nimi: Asiakastyytyväisyyskysely Keski-Pohjanmaan keskussairaalan asiakkaille

Case: Keski-Pohjanmaan keskussairaalan ravintokeskus

Ohjaaja: Kaija Nissinen

Vuosi: 2017 Sivumäärä: 32 Liitteiden lukumäärä: 5

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Keski-Pohjanmaan keskussairaalan asiakkaiden tyytyväisyyttä ravintokeskuksen tarjoamien aterioiden laatuun, makuun, lämpötiloihin ja ruokailun kokonaisvaltaiseen houkuttelevuuteen ja onnistumiseen eri osastoilla. Kysely toteutettiin heinäkuussa 2016.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin ravitsemushoitosuosituksia, sairaalaruokien laatua ja kehittämistä sekä asiakastyytyväisyyttä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 43 % vastaajista oli naisia 56 % ja miehiä 44 %. Vastaajien keski-ikä oli 61,9 vuotta.

Kysely toteutettiin suomen- ja ruotsinkielisenä ja lomakkeita lähetettiin yhteensä 300 kappaletta. Kysely lähetettiin somaattisille ja psykiatrian osastoille sekä terveyskeskussairaalan asiakkaille. Kysely oli määrällinen eli kvantitatiivinen kysely ja otantamenetelmänä oli kokonaisotanta. Aineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella ja analysoitiin Excel-taulukko-ohjelmalla.

Tulosten mukaan voidaan todeta, että asiakkaat ovat tyytyväisiä ruoka-annosten makuun, kokoon ja lämpötilaan. Sen sijaan ravintokeskuksen tulisi kiinnittää enemmän huomiota ruokailun vaihtelevuuteen, salaatteihin, jälkiruokavalikoimaan sekä ruoka-annosten ulkonäköön.

Avainsanat: sairaalat, asiakastyytyväisyys, ruokapalvelut, ravitsemushoito

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: SeUAS, Food and Agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Author: Kaisa Siirilä

Title of thesis: Satisfaction with Meal Services in Keski-Pohjanmaan Central Hospital

Supervisor: Kaija Nissinen

Year: 2017 Number of pages: 32 Number of appendices: 5

This thesis work studied customer satisfaction with the meals served in Keski-Pohjanmaa Central Hospital. The questionnaire was executed during July 2016.

The survey was executed in Finnish and Swedish in overall 300 pieces on the somatic wards, psychiatric wards and clinic wards of Keski-Pohjanmaa Central Hospital. The total rate of respondents was 43 %. 56 % of the respondents were female and 44 % male. The average age of the respondents was 61,9 years.

The results showed that the respondents were satisfied with the taste of the portions, their size and temperature. On the contrary the respondents were not satisfied with the variability of the menu, salads, dessert selection and the appearance of the portions.

Keywords: hospitals, customer satisfaction, meal services

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo	5
1 JOHDANTO	6
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS KÄSITTEENÄ.....	7
3 SAIRAALARUOAN LAATU JA KEHITTÄMINEN.....	9
3.1 Ravitsemushoito.....	10
3.2 Ruoalle asetetut ravitsemukselliset vaatimukset	11
3.3 Ravitsemushoidon kehittäminen	14
4 KESKI-POHJANMAAN KESKUSSAIRAALA.....	16
4.1 Ravintokeskus.....	16
4.2 Ravitsemusyhdyshenkilötoiminta	17
4.3 Ravintokeskuksen asiakkaat.....	18
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
5.1 Kyselyn tavoite	19
5.2 Aineisto ja menetelmät.....	19
5.3 Kyselyn tulokset	20
5.3.1 Taustatiedot	20
5.3.2 Ruokailu osastolla.....	20
5.3.3 Ruokailun onnistuminen.....	21
5.3.4 Ruokailun kokonaisvaltainen houkuttelevuus.....	21
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	24
LÄHTEET	30
LIITTEET	32

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Laadukkaiden ravitsemushoitopalveluiden keskeiset edellytykset.....	15
Kuvio 1 Syyt aterian syömättömyyteen (n=111).....	21
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys eri ateriakomponentteihin (n=111). ..	22
Taulukko 1 Potilasruokailua edistävät tekijät.	9
Taulukko 2. Ruoka-aineiden suositeltava käyttö ja ravitsemuksellisen laadun kriteerit elintarvikehankintoja varten terveyttä edistävässä perusruokavaliossa. ..	11
Taulukko 3. Terveyttä edistävän aterian suolan ja rasvan määrä pääruoissa enintään	14

1 JOHDANTO

Toteutin kesällä 2016 esimiesharjoittelun yhteydessä asiakastyytyväisyyskyselyn ravintokeskuksen asiakkaille eli potilaille. Kysely kohdistettiin somaattisille ja psykiatrian osastoille sekä terveyskeskussairaalan asiakkaille. Kyselyllä haluttiin selvittää keskussairaalan asiakkaiden tyytyväisyyttä ravintokeskuksen tarjoamien aterioiden laatuun, makuun, lämpötiloihin ja ruokailun kokonaisvaltaiseen houkuttelevuuteen ja onnistumiseen eri osastoilla.

Tiina Rinta-Halkola (2017) on tehnyt asiakastyytyväisyyskyselyn Seinäjoen keskussairaalan somaattisille osastoille. Hänen työssään tuloksista selvisi, kuinka kyselyyn vastanneet potilaat olivat tyytyväisiä ateriakokonaisuuksiin, asiakaspalveluun, ruokailutilaan ja ruokailutilanteen tunnelmaan. Päivittäisestä ruokalistasta kertominen nousi hänen työssään kehitettäväksi toimenpiteeksi.

Keski-Pohjanmaan keskussairaalan ravintokeskuksessa on viiden viikon kiertävä ruokalista, johon tehdään sesonkien sekä muiden teemaviikkojen mukaisia muutoksia. Ruoka valmistetaan noudattaen Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (2010) laatimia Ravitsemushoitosisuoksia, joita noudatetaan sairaaloissa, terveyskeskuksissa, palvelu- ja hoitokodeissa sekä kuntoutuskeskuksissa. Sairaalaruokia suunniteltaessa täytyy ottaa huomioon asiakaskunta, jolle ruokaa suunnitellaan ja tehdään sekä ruoanjakelujärjestelmät ja ruoanvalmistuslaitteet. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 60). Ravitsemushoitosisuokset ovat tämän opinnäytetyön tärkein käytettävä lähde.

Kaikilla potilailla on oikeus odottaa, että heidän ravitsemukselliset tarpeensa tulevat täytetyksi sairaalassaolon aikana. Ihanteellinen määrä ruokaa ja ravinteita on edellytys, jotta potilaalle voidaan osoittaa mahdollisimman tehokasta hoitoa. Taloudelliselta näkökannalta katsottuna, sairaala joka hoitaa hyvin ravittuja potilaita on kannattavin. (Council of Europe Publishing, 2002. 19.)

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS KÄSITTEENÄ

Asiakaskyselyllä voidaan kerätä järjestelmällisesti asiakaspalautetta. Palaute tuo julki kehittämiskohteet sekä sen, miten erilaisten asiakasryhmien tarpeet saadaan tyydytetyksi. Järjestelmällinen kysely edellyttää resursseja, aikaa sekä osaamista. Kysymykset tulee laatia huolella, jotta voidaan selvittää olennaiset seikat yrityksen toiminnasta. Jotta kyselyistä olisi yrityksen toiminnalle hyötyä, tulee ne käsitellä ja tehdä johtopäätökset. Palautteen kerääminen on asiakastyytyväisyyden kannalta tärkeää, näin asiakas on osallisena yrityksen toiminnassa ja asiakkaan mielipidettä arvostetaan. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 176.)

Asiakaspalvelutilanteissa on luonnollista saada asiakkailta välitöntä palautetta. Näin asiakas saa sanottua asiansa välittömästi ja mahdollisesti viallinen asia voidaan korjata pikimmiten. Näin voidaan ehkäistä negatiivista viestiä leviämistä yrityksen ulkopuolelle. Asiakaspalvelutilanteissa saatua palautetta ei kuitenkaan yleensä dokumentoida ja näin sitä ei voi myöskään käyttää toiminnan kehittämisen välineenä. (Asunta ym. 2003, 177.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksissa tarkastellaan muun muassa positiivisia tekijöitä, joita asiakas tuntee palvelutilanteessa, asiakaspalvelun ammattimaisuutta ja ystävällisyyttä, tuote- ja palveluvalikoimaa, tilojen viihtyvyyttä sekä asiakkaan tarpeita. Tämän informaation avulla voidaan asettaa toiminnalle tavoitetasoja ja suuntaviivoja. Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla saatua tietoa voidaan myös käyttää kilpailijatietouteen eli yrityksen suoritustasoa voidaan verrata muiden yritysten suoriin. (Aarnikoivu 2005, 67.)

Asiakas ei saa kokea eroa yrityksen toiminnassa, vaikka hän asioisi eri toimipisteiden tai henkilöiden kanssa, vaan menettelyn tulee olla korkean tasalaatuisuutta joka paikassa. Yritykseen kohdistuva myönteinen tai kielteinen mielipide muodostuu asiakkaan lukeman, kokeman, luuleman tai kuuleman perusteella. (Aalto & Rubanovitsch. 2012, 168.)

Yrityksen maine on myös riippuvainen asiakastyytyväisyydestä ja kerran menetetyn maineen parantaminen vaatii pitkäjänteistä työtä. Asiakasuskollisuus syntyy tyyty-

väisistä asiakkaista, joten sen parantamiseen kannattaa keskittyä. Uskolliset asiakkaat ovat yritykselle kaikkein tehokkain markkinointi. (Aalto & Rubanovitsch. 2012, 169.)

Isoissa yrityksissä seurataan asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti erilaisilla tutkimuksilla muun muassa mystery shopping -tutkimuksilla. Jotta tutkimuksista olisi hyötyä yritykselle, tulisi puutteet ottaa vakavasti ja epäkohdat korjata riittävin toimin. Voimavaroja vaativat tutkimukset eivät merkitse mitään, jos tuloksia ei tunnusteta eivätkä ne johda toimintatapojen muutoksiin yrityksen sisällä. (Aalto & Rubanovitsch. 2012, 170.)

Yksittäisellä asiakastyytyväisyystutkimuksella on organisaatiossa aika vähän käyttöä. Nämä tutkimuksen kertovat jonkin tietyn hetken tilanteen. Asiakastyytyväisyyden seurannan tulee olla jatkuvaa, tavoitteellista tietojen tutkimista sekä sen hyödyntämistä. (Ylikoski. 1999, 150.)

3 SAIRAALARUOAN LAATU JA KEHITTÄMINEN

Ruokailu on sosiaalinen tapahtuma, joka tuottaa mielihyvää. Maukas sairaalaruoka toimii mallina terveyttä edistävästä ja sairauden hoitoon soveliaasta ruoasta. Ruokahalu on usein sairaana huono, joten on tärkeää tarjoilla ruoka ruokahalua herättävästi sekä miellyttävässä ympäristössä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 46.)

Nautittavan ruoan määrään vaikuttaa ruoan aistittava laatu. Näitä ovat lämpötila, väri, rakenne, tuoksu sekä maku. Lisäksi syötävän ruoan määrään vaikuttavat ruokahalu, janon-, nälän- ja kylläisyydentunne sekä mieliala. Tilanteissa, joissa potilas saa itse vaikuttaa ruokailutilan valintaan, annoskokoon sekä ruokalajeihin, niillä on positiivinen vaikutus ruokailun sujuvuuteen. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 46.)

Taulukko 1 Potilasruokailua edistävät tekijät.
(Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 47.)

<p>1. Yksilölliset valintamahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leivän ja juoman laatu - Aterian koko - Mahdollisuus mausteiden lisäämiseen - Ruokien ja välipalojen valintamahdollisuus pitkäaikaishoidetuilla, vajaaravitsemuksen riskipotilailla ja vajaaravituilla - Ruokailu joko potilashuoneessa tai osaston ruokailutilassa
<p>2. Ruokalistasta tiedottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiedottaminen suullisesti, kirjallisesti tai sähköisen tiedotuskanavan kautta - Ruokalistalla näkyvissä aterioiden ja välipalojen kokoonpano - Ruokalajien nimeäminen sisältöä kuvaavasti
<p>3. Ruoan ja juoman hyvä aistittava laatu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hyvä maku ja tuoksu - Sopiva tarjoilulämpötila - Potilaalle sopiva ruoan rakenne
<p>4. Ruoka-annokset ruokahalua herättäviä</p> <ul style="list-style-type: none"> - Annoksen sopiva koko - Aterian osien värikykyys ja värien yhteen sopivuus - Kauniit ja tarkoituksenmukaiset astiat ja ruokailuvälineet - Ruoan kaunis asettelu

5. Ruokailusta tiedottaminen ennen sairaalaan tuloa tai tulokeskustelussa
--

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Ateria- ja välipala-ajat - Yksilölliset valintamahdollisuudet ruokailussa - Ylimääräisten välipalojen saatavuus - Ruokailuavun saantimahdollisuus - Korvaavan aterian saanti, jos potilas ei ole voinut syödä ateria-aikana - Ohjeet tuliaisista - Palautteen antomahdollisuus suullisesti tai lomakkeen avulla |
|---|

6. Ravitsemushoidosta tiedottaminen potilaalle ja omaiselle
--

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> -Muutokset ruokavaliossa, esimerkiksi erityisruokavalioon siirtyminen |
|---|

7. Säännöllinen asiakastyytyväisyyden arviointi
--

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Asiakastyytyväisyyskysely potilaille ja henkilökunnalle vähintään kerran vuodessa |
|---|

3.1 Ravitsemushoito

Ravitsemushoito on monien sairauksien ensisijainen hoitomuoto. Siihen kuuluvat ravintoanamneesi eli ravintohaastattelu, ravinnon ja ravitsemustilan tarpeen arviointi, ravitsemushoidon toteuttaminen, ravitsemusohjaus ja sen seuranta sekä laadun ja vaikuttavuuden analysointi. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 16.)

Monelle laitos- ja sairaalahoidossa ateriahetki on päivän kohokohta. Se toteutetaan tarvittaessa erityisruokavaliolla tai sitten tavallisella terveyttä edistävällä ja ylläpitävällä ruoalla. (Haglund, Huupponen, Ventoja ja Hakala-Lahtinen, 2010, 176.)

Hyvinvoinnin edellytys on hyvä ravitsemustila. Se ylläpitää terveyttä, ehkäisee kansansairauksia kuten tyypin 2 diabetesta, lihavuutta ja sydän- ja verisuonisairauksia sekä parantaa elämänlaatua. Yksi olennainen osa potilaan hoitoa on ravitsemushoito. Sen avulla voidaan ehkäistä kansantautien ja vajaaravitsemuksen tuomia kustannuksia. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 16.)

Tehokas ravitsemushoito koostuu eri ammattiryhmien välisestä sujuvasta yhteistyöstä. Suosituksia vastaava ravitsemushoito pohjautuu hyväksi havaittuihin käytäntöihin sekä tutkimusnäyttöön. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 16.)

Käytännön ravitsemushoitoa on potilaan syömä ruoka. Ateria tilataan ravintokeskuksesta asiakkaalle sopivan energiatarvearvion, ruokavalion ja toiveiden mukaan. Ruoan riittävyttä tarkkaillaan sekä potilaan toiveita ruoan suhteen kysytään päivittäin. Tarpeen mukaan ruokatilausta voidaan muuttaa potilaalle sopivammaksi. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 35-36.)

3.2 Ruoalle asetetut ravitsemukselliset vaatimukset

Kansalliset ravitsemussuositukset ovat yksi peruste, jolla sairaiden ravinnontarve on arvioitu. Ravinnontarpeet ovat kuitenkin jokaisella potilaalla yksilöllisiä ja niihin voivat vaikuttaa aineenvaihdunnan muutokset sairaudesta johtuen sekä lääke- ja muu hoito. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 33.)

Ravitsemussuositukset tulevat toteutuneeksi, kun noudatetaan (taulukko 2) elintarvikkeiden hankinnassa sekä ruokaohjeiden ja ruoanvalmistuksessa suunnittelussa (taulukko 3) mainittuja suola- ja rasvapitoisuuksia (Valtion ravitsemusneuvottelukunta, 2010. 65).

Taulukko 2. Ruoka-aineiden suositeltava käyttö ja ravitsemuksellisen laadun kriteerit elintarvikehankintoja varten terveyttä edistävässä perusruokavaliassa. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 58-59.)

Ruoka-aineryhmä tai elintarvike	Suositteluvat valinnat	Rasva g/100 g ja kovat rasvan osuus kokonaisrasvasta	Suola (NaCl) %	Tulevaisuuden tavoite tai keskeinen sanoma
Kasvikset, marjat, hedelmät	Kasvikset sellaisenaan, salaatteina, raasteina, kypsennettyinä lisäkkeinä, ruokalajien osana sekä leivän päällysteinä. Marjat ja hedelmät sellaise-		Ei lisätyä suolaa	Vähintään 5 annosta päivässä (400 g ilman perunaa), miehellään joka aterialla.

	naan, salaa- teissa ja jälki- ruoissa.			
Peruna	Keitettynä, so- seena, uunissa kypsennettynä			Lounaalla ja/tai päi- vällisellä. Peruna- soseeseen lisätään hyvälaatuista marga- riinia.
Viljavalmis- teet	Leipä		≤ 0,9	Tavoite ≤ 0,7 % suo- laa ja ≤ 6 g kuitua. Valikoiman vaihtelevuus tärkeämpää kuin yksittäisen tai harvoin käytettävän tuotteen ravintosisältö.
	Näkkileipä ja hapankorppu		≤ 1,2	
	Karjalanpiirakka		≤ 1,0	
	Myslit, murot ym.		≤ 1,0	
	Pulla ja hiiva- taikinapohjaiset piirakat ja muut leivonnaiset	≤ 10		Valinnassa kiinnite- tään huomiota leivon- naisen kokoon, ≤ 50 g/kpl.
	Tumma ja täys- jyväriisi, ohra- suurimot ja tumma pasta			
Maitovalmis- teet	Rasvaton tai vä- härasvainen maito ja piimä	≤ 1		Nestemäisiä maito- valmisteita noin 5-6 dl päivässä
	Vähärasvainen jogurtti ja viili	≤ 1		Valitaan vähemmän lisättyä sokeria (ko- konaishiilihydraatti- määrä ≤ 12 g/100 g) sisältäviä tuotteita.
	Vähärasvainen juusto	≤ 17	≤ 1,3	Tavoite ≤ 1,2 % suo- laa, 2-3 viipaletta päi- vässä
	Kasvirasva- sekoitteet, ruo- kakerma	≤ 15 josta ≤ 33 % kovaa rasvaa		Rasvan laatu on tär- keämpää kuin rasvan kokonaismäärä
	Kokoliha			

Liha, siipikarja ja kananmuna	raaka	≤ 7		
	kypsä	≤ 9		
	Jauheliha			
	raaka	≤ 10		
	kypsä	≤ 9		
	Ruokamakkarat			Makkararuokia korkeintaan kerran viikossa. Tällöin voivat olla normaalirasvaisia ja -suolaisia
Leikkelemakkarat ja kokolihalleikkeleet	Vähärasvaiset			Tavoite $\leq 1,5$ % suolaa
	kokoliha	≤ 4	$\leq 1,8$	
	makkara	≤ 12	$\leq 1,8$	
Kala	Erityisesti runsasrasvaiset lohi, kirjolohi, silakat ja muikut n-3 rasvahapposisällön vuoksi.			Eri kalalajeja vaihdellen 2-3 kertaa viikossa. Kuorrutettuja tai paneroituja kala- valmisteita harvemmin.
Valmisruoka	Liha-, kala- ja kasvisvalmisruoka (lihapyörykkä, kasvispihvi)	≤ 12	$\leq 1,1$	Tavoite 10 % rasvaa ja $\leq 1,0$ % suolaa.
	Keitot ja laatikoruoat	3-4	$\leq 0,7$	Tavoite $\leq 0,5$ % suolaa
	Ateriakastikkeet	4	$\leq 0,8$	
Margariini, muut levitteet ja leivontamargariini	Kasviöljypohjaiset	60-80, josta ≤ 33 % kovaa rasvaa	$\leq 0,9$	
Salaatinkastike	Rypsi- ja oliiviöljypohjaiset			1 rkl (15 g) kahdesti päivässä
Janojuoma	Vesi			

Taulukko 3. Terveyttä edistävän aterian suolan ja rasvan määrä pääruoissa enintään
(Valtion ravitsemusneuvottelukunta, 2010. 63)

Pääruokatyyppe	Suola (g/100g)	Rasva (g/100g)	Kova rasva (g/100g)
Keitot	0,5	3	1
Puurot, vellit	3	3	1
Laatikkoruoat, risotot, pataruoat, pitsa, ateriasalaatit	0,6	5	2
Pääruokakastikkeet	0,8	9	3,5
Kappaleruoat (pihvit, pyörykät, mu-rekeruoat, kääryleet)	0,8	8	3,5

3.3 Ravitsemushoidon kehittäminen

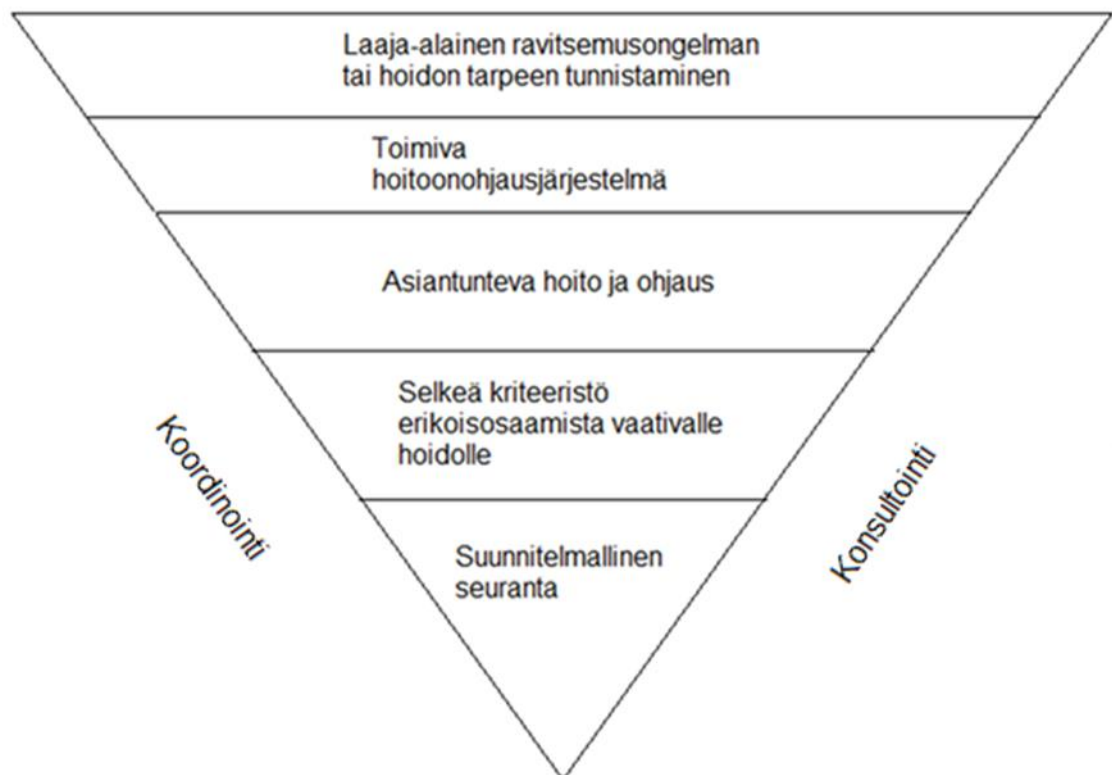
Ravitsemushoitopalvelut ovat parhaimmillaan yksi tekijä, osana muuta sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmää. Niiden kehittämisen edellytys on ravitsemushoitopalveluiden tarpeiden havaitseminen ja käytettävät resurssit. Näitä ovat muun muassa organisaation toimivuus ravitsemushoidon osalta sekä henkilöstöresurssit. (Haapa & Pölönen, 2002. 28.)

Haapa & Pölösen (2002, 28) mukaan ravitsemushoidon kehittämistä suunniteltaessa tulee kiinnittää huomio sen keskeisiin tekijöihin:

1. Ravitsemushoidon tai -ongelman varhaiseen ja laaja-alaiseen tarpeen tunnistamiseen
2. Järjestelmälliseen hoitoon ohjaamiseen
3. Koordinointiin ravitsemushoidossa

4. Henkilökunnan opasverkon perustamiseen
5. Ohjauksen ja hoidon asianmukaiseen erityisosaamiseen
6. Erityisosaamista ravitsemushoidon määrittelyyn
7. Hoidon luokitteluun
8. Selkeiden hoitolinjojen ja yhtenäisten ravitsemushoitoketjujen perustamiseen
9. Tehokkaaseen ja suunnitelmalliseen ravitsemushoidon seurannan luomiseen

Sujuvan ja tuloksellisen ravitsemushoidon seuranta, kehitystä ja arviointia varten edellytetään toimiva seurantajärjestelmä (kuva 1).



Kuva 1. Laadukkaiden ravitsemushoitopalveluiden keskeiset edellytykset (Haapa & Pölönen, 2002)

4 KESKI-POHJANMAAN KESKUSSAIRAALA

Soite on Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvaelukuntayhtymä, jonka osana toimii Keski-Pohjanmaan keskussairaala. Keskussairaalassa hoidetaan noin 42 000 potilasta vuosittain ja heitä palvelee noin 1 300 eri alojen asiantuntijaa. Lähin päivistävä sairaala Keski-Pohjanmaan keskussairaala toimii noin 200 000 asukkaalle. (Soite, [viitattu 17.4.2017].)

4.1 Ravintokeskus

Ravintokeskus on osa Soiten tukipalveluita ja edelleen osa teknisiä palveluita joihin kuuluu esimerkiksi puhtauspalvelut (Soite, [viitattu 17.4.2017]).

Ravintokeskuksessa työskentelee ravitsemispäällikkö, 2 ravitsemistvönjohtajaa, 1 sihteeri, 5 suurtalouskokkia, 10 ravitsemistvöntekijää sekä 4-5 vuokratvöntekijää, jotka huolehtivat pääsääntöisesti astiahuollosta (Ilomäki, 2017).

Ravintokeskus toimii vuoden jokaisena päivänä, arkipäivisin keittiöllä työskentelee noin 13 tvöntekijää ja viikonloppuisin ja juhlapvihinä 5 tvöntekijää. Arkisin ravintokeskuksen yhteydessä toimii lounasravintola Kippo jonka palveluita käyttää pääsääntöisesti keskussairaalan henkilökunta. Lisäksi monet muut keittiöllä tapahtuvat toiminnot ovat suppeampia viikonloppuisin kuin viikolla. Keskimäärin ravintokeskuksessa valmistetaan 300 aamupalaa, 300 lounasta ja 300 päivällistä. (Ilomäki, 2017.)

Lounasravintolassa on tarjolla arkipäivisin yksi lounasvaihtoehto, keittolounas, salaattilounas ja jälkiruoka. Keittolounasta valmistetaan niin paljon, että se riittää seuraavan päivän päivälliselle potilasruoaksi. (Ilomäki, 2017.)

Ruoanvalmistusmenetelmiä ravintokeskuksessa on monia. Cook and serve, eli ruoka valmistetaan ja tarjoillaan kuumana ja tätä menetelmää käytetään viikolla lounasruokia valmistettaessa. Cook and chill eli ruoka kypsennetään ja jäähdvitetään, tätä menetelmää käytetään päivällisruokia ja viikonlopun ruokia valmistettaessa. Cook cold eli ruoka kylmävalmistetaan ja tätä menetelmää käytetään muun muassa

viikonloppujenruokia valmistettaessa. Näin ruoan laittaminen voidaan keskittää arkipäiville. (Ilomäki, 2017).

Osa potilaista syö ruoan hajautetun ruoanjakelujärjestelmän mukaan, eli toisin sanoen potilaalla on vapaus koostaa oma annos osastolla. Suurin osa potilaista saa kuitenkin päivittäiset ateriansa keskitetyssä ruoanjaossa. Ruoka tilataan osastolle Aivo2000-tuotannonohjausjärjestelmän kautta. Annos rakennetaan potilaskortin tietojen mukaan. Potilaskortissa tulee olla maininta ruoka-annoksen koosta, mahdolliset allergiat tai muut ruokavaliorajoitukset. Valmiiksi annosteltu ruoka kuljetetaan osastolle Burlodge-vaunuissa. Vaunuissa on olemassa ikään kuin kylmä- ja kuuma-puoli. Tämä mahdollistaa ruoan jakamisen kylmänä, koska vaunu lämmittää ruoan kuumaksi ja pitää kylmän ruoan kylmänä. Keskitetyssä jakelussa potilaille tarjoillaan joka päivä aamupuuro kuumana, arkisin lounas jaetaan kuumana, päivällinen jaetaan joka päivä kylmänä ja viikonlopun lounasruoka jaetaan kylmänä. (Ilomäki, 2017.)

Koska ruoanvalmistusmenetelmiä on niin monta, ei ravintokeskuksessa tarvitse työskennellä iltavuorossa ja viikonloppuisinkin työt hoituvat pienellä työväellä. Tämä tuo taas huomattavia säästöjä henkilöstökustannuksissa. Menetelmien huono puoli on kuitenkin se, että ruokaa täytyy valmistaa edellisen päivän tai päivien potilasmäärien mukaan. Tämä tuo haasteita hävikin minimointiin. (Ilomäki, 2017.)

4.2 Ravitsemusyhdyshenkilötoiminta

Ravitsemushoitoon osallistuvat moniammatilliset yhteistyöryhmät, jotka toimivat ruokapalvelussa ja osastoilla, sairaaloissa ja sairaanhoitopiireissä sekä muissa laitoksissa (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 19).

Ravintokeskus vastaa ravitsemusyhdyshenkilötoiminnasta. Jokaisella osastolla on nimetty ravitsemusyhdyshenkilö joka vastaa tästä kommunikaatiosta osaston ja ravintokeskuksen välillä. Nämä valitut henkilöt kokoontuvat kerran kuukaudessa. Palaverista laaditaan muistio, joka toimitetaan osastoille. Muistiossa on hyödyllistä tietoa, joka koskee koko keskussairaalan henkilökuntaa. (Ilomäki, 2017.)

4.3 Ravintokeskuksen asiakkaat

Ravintokeskuksen asiakkaat koostuvat suurimmaksi osaksi keskussairaalan ja terveyskeskussairaalan potilaista. Keskussairaalassa on potilaspaikkoja noin 220 ja terveyskeskussairaalassa noin 84. Potilaspaikoista noin 75 kuuluu hajautetun ruoanjakelujärjestelmän piiriin ja 229 vuodepaikkaa keskitetyn ruoanjakelujärjestelmän piiriin. (Soite, [viitattu 17.4.2017].)

Lisäksi ravintokeskus vastaa päihdekeskus Portin, kehitysvammaisille suunnatussa Maria-Katariina talon sekä syömishäiriötiimi Verson ruokahuollosta (Ilomäki, 2017).

Lounasravintola Kippo on avoinna arkipäivisin ja sen palveluita käyttää pääsääntöisesti keskussairaalan henkilökunta. Päivittäin lounaalla käy noin 600 asiakasta. Keskussairaalan johto on halunnut pitää henkilökunnan lounashinnan edullisena ja edelleen kannustavan terveellisiä elämäntapoja. (Ilomäki, 2017.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Kyselyn tavoite

Kyselyn tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä tai tyytymättömiä ravintokeskuksen asiakkaat ovat sen tarjoamiin ruokiin ja eri ateriakomponentteihin sekä ruokailun kokonaisvaltaiseen houkuttelevuuteen ja onnistumiseen eri osastoilla. Sen tavoitteena oli myös löytää epäkohdat, joihin voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota ja näin ollen parantaa asiakastyytyväisyyttä.

5.2 Aineisto ja menetelmät

Kysely toteutettiin suomen- ja ruotsinkielisenä ja lomakkeita lähetettiin yhteensä 300 kappaletta. Kysely oli määrällinen eli kvantitatiivinen kysely ja otantamenetelmänä kokonaisotanta. Aineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella ja analysoitiin Excel-taulukko-ohjelmalla. Kyselyllä haluttiin selvittää keskussairaalan asiakkaiden tyytyväisyyttä ravintokeskuksen tarjoamien aterioiden laatuun, makuun, lämpötiloihin ja ruokailun kokonaisvaltaiseen houkuttelevuuteen ja onnistumiseen eri osastoilla.

Edellisen kerran Ravintokeskus oli toteuttanut asiakastyytyväisyyskyselyn potilaille vuonna 2014, ja asiakkaiden tyytyväisyyttä olisi hyvä seurata vuosittain. Kysely on toteutettu Valtion ravitsemusneuvottelukunta (2010) Ravitsemushoito Suositus sairaaloihin, terveystieteisiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin- kirjan liitteen 15 pohjalta. Edellinen kysely on myös toteutettu tällä samalla lomakkeella.

Kyselylomakkeet lähetettiin heinäkuun alussa osastoille keskussairaalan sisäisen postin kautta. Kyselyyn oli annettu aikaa vastata kuukausi, jotta osastojen henkilökuntaa ei kuormitettaisi liikaa yhtenä päivänä. Kaksi osastoa ei kuitenkaan palauttanut kyselylomakkeita ravintokeskukseen tämän kuukauden aikana, joten heidän vastauksensa jäivät analysoimatta.

5.3 Kyselyn tulokset

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin heinäkuussa 2016. Kyselyssä olivat mukana kaikki keskussairaalan osastot sekä terveyskeskussairaalan osastot. Kaikkiaan osastoja oli 15 ja jokaiselle osastolle lähetettiin 15 suomenkielistä kyselyä ja 5 ruotsinkielistä kyselyä eli kyselyjä lähetettiin yhteensä 300 kappaletta. Kyselyyn vastasi 129 vastaaja, 18 vastaajan vastukset kuitenkin hylättiin, koska kyselyä ei ollut täytetty loppuun asti. Vastausprosentiksi muodostui 43 %, mutta hyväksytyjen vastausten osuus oli 37 %.

5.3.1 Taustatiedot

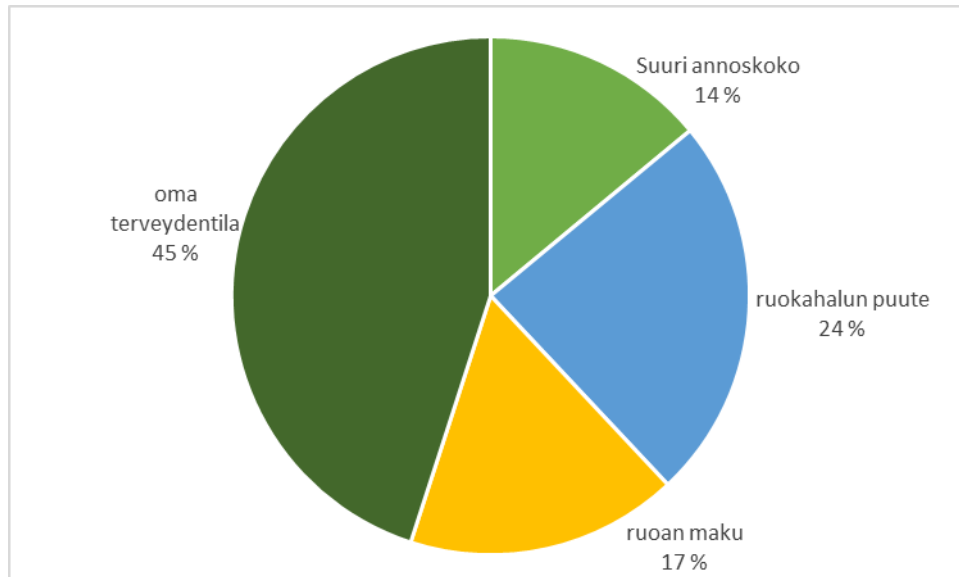
Keskimäärin asiakkaat olivat olleet osastolla 22 päivää. Terveyskeskussairaala-keskimäärin 37, hajautetun jakelun asiakasryhmässä 24 ja keskitetyn jakelun asiakasryhmässä 15 päivää. Osastollaolopäivät vaihtelivat 2–455 päivän välillä, mikä selittää miksi luku on niin korkea. Vastaajien keski-ikä oli 61,9 vuotta, ja kyselyyn vastanneista naisia oli 62 ja miehiä 49. Vastanneista äidinkieleltään 93 oli suomenkielisiä ja 18 ruotsinkielisiä.

5.3.2 Ruokailu osastolla

Kyselyssä tiedusteltiin, noudattaako potilas jotain tiettyä erityisruokavaliota sairaalassa ollessaan, ja 25 % heistä ilmoitti noudattavansa erityisruokavaliota. Moni oli kuitenkin ilmoittanut erityisruokavalioksi laktoosittoman ruoan ja ravintokeskuksen kaikki tarjoamat ateriat ja lisukkeet ovat laktoosittomia. Jos laktoosittomat ruoat suljetaan pois tästä määrästä, tulee todelliseksi vastausprosentiksi 16 %.

Vastausten perusteella 68 % vastaajista ilmoitti yleensä syöneensä tarjotuista annoksista koko annoksen. Puolet annoksesta ilmoitti syöneensä 32 % ja kukaan ei ilmoittanut jättäneensä annoksen kokonaan syömättä. Jatkokysymyksessä kysyttiin, jos potilas oli kuitenkin jättänyt osan ateriasta syömättä niin mikä siihen oli ollut syy. Oma terveydentila oli 45 % mielestä syy miksi ruoka oli jäänyt syömättä, ruokahalun puute vaivasi 24: ää prosenttia vastaajista. (Kuvio 1.) Ruokailun jälkeen

nälkäiseksi oli jäänyt 1 % lähes joka kerta, joinakin kertoina 18 % vastaajista ja 81 % ei kertaakaan.



Kuvio 1 Syyt aterian syömättömyyteen (n=111).

5.3.3 Ruokailun onnistuminen

Päivän ruokailun tiedottaminen oli kyselyn mukaan onnistunut huonosti 56 % miehistä. Vain 20 % vastaajista totesi tiedottamisen onnistuneen hyvin. Sen sijaan ruokailuun liittyviä toiveita oli kysytty hyvin, näin oli vastannut melkein puolet kyselyyn vastanneista. Pyydetyistä ruokatoiveista 54 % oli toteutunut hyvin.

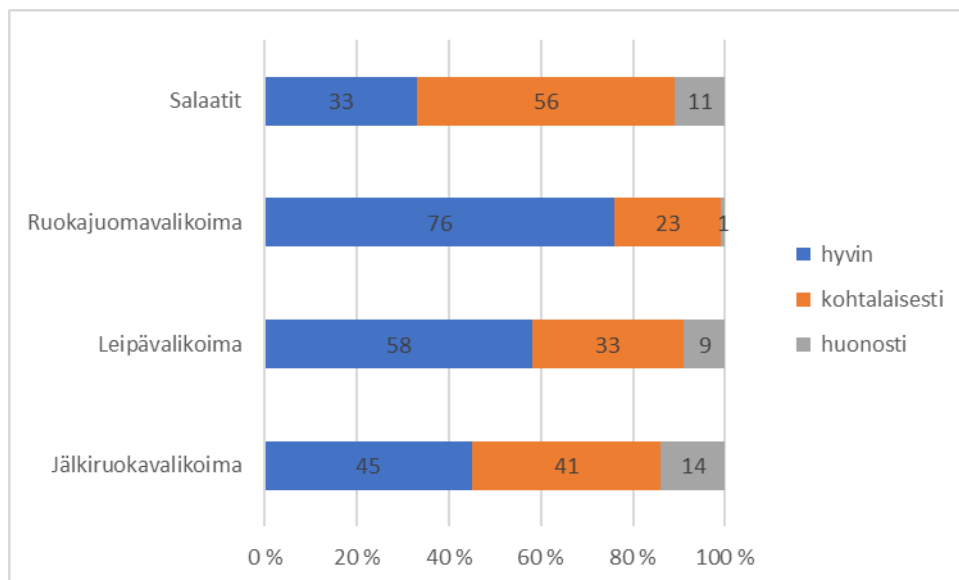
Sairaalan tarjoaman ruoan odotukset olivat toteutuneet yli puolella vastaajista. Sen sijaan joka kymmenes vastaaja oli sitä mieltä, ettei sairaalaruoka ollut vastannut heidän odotuksiaan.

5.3.4 Ruokailun kokonaisvaltainen houkuttelevuus

Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytymättömiä ruokailusta vaihtelevuuteen. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että he ovat ruokailun vaihtelevuuteen tyytyväisiä vain

kohtalaisesti. Vaihtelevuuteen melkein joka kymmenes vastaaja oli tyytymätön ja hyvin tyytyväisiä 42% vastaajista.

Potilaille tarjotaan ruokajuomina maitoa, piimää, vettä, kotikaljaa ja mehua. Ruokajuomavalikoimaan oli hyvin tyytyväisiä 76 %, kohtalaisesti tyytyväisiä 23 % ja tyytymättömiä oli 1 % vastaajista. Osastot voivat tilata ravintokeskuksesta kolmea erilaista vaaleaa leipää, kahta erilaista ruisleipää, näkkileipää ja hapankorppua. Leipävalikoimaan oli 58 % vastaajista hyvin tyytyväisiä ja kolmannes kohtalaisesti tyytyväisiä. Potilaille tarjotaan vain lounaan yhteydessä tuoresalaatti. Vastaajista salaateihin oli hyvin tyytyväisiä 33 % vastaajista, kohtalaisesti 56 % ja tyytymättömiä 11 % vastaajista. Ravintokeskus tarjoaa asiakkailleen jälkiruoan vain päivällisen yhteydessä. Hieman alle puolet vastaajista oli tyytyväisiä jälkiruokavalikoimaan, noin 41 % kohtalaisesti tyytyväisiä ja tyytymättömiä 14 % kyselyyn vastaajista. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys eri ateriakomponentteihin (n=111).

Suurimmalle osalle asiakkaista tarjoillaan valmiiksi annosteltu ruoka-annos eli kyseessä on silloin keskitetyssä jakelussa tarjottava ruoka. Ruoka-annosten ulkonäköön oli puolet vastaajista kohtalaisesti tyytyväisiä, hyvin tyytyväisiä 44 % ja 4 % tyytymättömiä.

Yli puolet vastaajista piti ravintokeskuksen tarjoaman ruoan makua hyvänä, reilu kolmannes vastaajista piti makua kohtalaisena ja huonona ruoan makua piti noin joka kymmenes vastaaja.

Keskitetyssä ruoanjakelussa ruoka annostellaan juuri niin kuin se osastolta potilaalle tilataan. Ruoka-annosten kokoon oli tyytyväisiä 72 % vastaajista, kohtalaisesti 23 % ja vain 5 % vastaajista oli tyytymättömiä ruoka-annosten kokoon.

Ravintokeskus toimittaa kolme kertaa päivässä kuumia aterioita osastoille. Suurin osa kyselyyn vastaajista oli tyytyväisiä ruoka-annosten lämpötilaan, kolmannes oli kohtalaisesti tyytyväisiä ja 4 % vastaajista tyytymättömiä.

Ruokajuomat tarjoillaan osastoilla potilaan toiveiden pohjalta. Ruokajuomiin oli suurin osa vastaajista hyvin tyytyväisiä ja noin joka viides vastaaja oli juomien lämpötiloihin kohtalaisesti tyytyväisiä.

Suurimmalla osalla potilaista ruokailutilanne tapahtuu potilasvuoteella. Tähän tilanteeseen oli tyytyväisiä 62 % vastaajista, kohtalaisesti 37 % ja yhden prosentin mielestä ruokailutilanne ei ollut hyvä.

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä ravintokeskuksen tarjoamien aterioiden ajankohtiin. Hyvin tyytyväisiä oli 76 % ja kohtalaisesti tyytyväisiä 24 % kyselyyn vastaajista.

Osastoilla tarjoillaan välipaloina muun muassa päiväkahvi sekä iltapala. Vain noin puolet oli tyytyväisiä osastolla tapahtuvien välipalojen toteutumiseen, kohtalaisesti noin 40 % ja tyytymättömiä oli 6 % vastaajista.

Ruoan jakelusta vastaavat sairaalahuoltajat jotka huolehtivat myös osaston siisteydestä. Heidän palveluunsa oli hyvin tyytyväisiä 85 % vastaajista, tyytymättömiä 2 % vastaajista ja kohtalaisesti tyytyväisiä oli 13 % vastaajista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kyselyn perusteella voidaan todeta, että ravintokeskuksen toiminnassa on paljon hyvää, mutta myös kehitettävää. Tuloksista voidaan todeta, että ruoan maku, joka on äärimmäisen tärkeää ravitsemushoidossa, on tarjoiltavien ruokien osalta kunnossa. Kaikista eniten tyytyväisiä ruoan makuun olivat hajautetun ruoanjakelun asiakkaat. Nämä asiakkaat saavat itse annostella ruoan lautaselleen, joka osittain selittää tämän korkean luvun.

Keski-Pohjanmaan keskussairaalassa tarjottavat ateriat ovat aina laktoosittomia. Tämä koskee niin ruokia, kuin tarjottavia ruokajuomiakin. Tällä keinolla voidaan valmistaa ruokaa, joka sopii mahdollisimman monelle, tilattavia elintarvike-komponentteja on vähemmän sekä varastonkierto on tehokasta. Tämä myöskin vähentää keskitetyssä ruoanjakelussa mahdollisten virheiden määrää, koska jaettavia laatuja on mahdollisimman vähän. Kyselyssä noin 16 % ilmoitti noudattavansa erityisruokavaliota kuten keliakiaruokavaliota tai ruoka-aineallergikon ruokavaliota.

Melkein 70 % vastaajista ilmoitti syöneensä tarjotuista annoksista koko annoksen. Tämä kertoo siitä, että ruoka on sekä maukasta että annoskoko on sopiva. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut jättäneensä ruoan kokonaan syömättä. Tämä on hienoa huomata, sillä vain syöty ruoka ravitsee.

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin, jos asiakas on kuitenkin jättänyt osan annoksesta syömättä, mikä on ollut siitä johtuva syy. Noin puolet vastaajista ilmoitti siihen olleen syy oma terveydentila. Voidaankin todeta, että sairaana ruoka ei monestikaan maistu.

Reilu 80 % vastaajista mainitsi, ettei ollut jäänyt kertaakaan nälkäiseksi ruokailun jälkeen. Tämä korostaa edelleen, että tarjottu ruoka on ollut maukasta ja annoskoko on ollut sopiva. Kuitenkin prosentti vastaajista mainitsi jääneensä nälkäiseksi lähes joka kerta ruokailun jälkeen. Tällaisissa tapauksissa osastojen, ravintokeskuksen ja ravitsemusterapeutin tiivis yhteistyö on tarpeen.

Päivän ruoista tiedottamiseen oltiin tyytymättömiä pääsääntöisesti koko sairaalassa. Kyselyyn vastanneista vain joka viides vastaaja oli siihen tyytyväinen. Tämä

johtuu osittain siitä, että osastojen ruokalistat sijaitsevat päivähuoneessa ja monet asiakkaat eivät voi käydä päivähuoneessa oman terveydentilansa takia. Toinen syy on siinä, etteivät kaikki asiakkaat syö perusruokavalion mukaista ruokaa. Ruokalistojen sijoittamisella esimerkiksi jokaiseen potilashuoneeseen saataisiin kuitenkin tämä luku nousemaan. Toinen keino olisi, että ruoanjakelijat voisivat esimerkiksi aamupunan korjaamisen yhteydessä mainita mitä tarjoillaan lounaalla ja niin edelleen.

Hieman alle puolet osastojen asiakkaista oli sitä mieltä, että heidän ruokaan liittyviä toiveitaan ei oltu huomioitu tarpeeksi hyvin. Ruokaan liittyviä toiveita olivat muun muassa leipä, juoma sekä asiakkaan erityisruokavalio. Peräti kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että heidän toiveensa oli huomioitu huonosti. Asiakkailta saadun palautteen mukaan tulisi osastojen kiinnittää tähän asiaan enemmän huomiota.

Yli puolet vastaajista oli tyytyväisiä siihen, kuinka heidän ruokatoiveensa olivat toteutuneet. Ravintokeskus toteuttaa asiakkaiden toiveita mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaiden mielestä sairaalaruoka on vastannut heidän odotuksiaan hyvin ja näin on vastannut yli 50 % vastaajista, mutta joka kymmenes oli sitä mieltä, että sairaalaruoka oli vastannut heidän odotuksiaan huonosti. Tämän kysymyksen muotoilu ei kuitenkaan onnistunut täysin. Jos tässä kohtaa olisi kysytty esimerkiksi, kuinka sairaalaruoka on vastannut asiakkaiden odotuksia tai millaisia odotukset sairaalaruokan laadusta heillä on ollut. Ovatko he odottaneet saavansa hyvää vai huonoa ruokaa ja kuinka ravintokeskus on pystynyt näihin odotuksiin vastaamaan.

Ruokalistan vaihtelevuuteen oltiin hyvin pitkälti tyytymättömiä kaikissa asiakasryhmissä. Hajautetussa jakelussa 35%, keskitetyssä jakelussa 52 % ja terveystieteiden osastojen asiakkaista 57 % oli tyytyväisiä ruokalistan vaihtelevuuteen vain kohtalaisesti. Tämä luku on huolestuttava eritoten terveystieteiden osastojen asiakasryhmässä, koska he usein ovat niitä jotka ovat sairaalassa pidempiä aikoja. Heillä sairaalassaolopäiviä oli keskimäärin 37 päivää. Tähän asiaan olisi ravintokeskuksen hyvä kiinnittää enemmän huomiota. Kaikkien vastauksien keskiarvolla puolet vastaajista oli kohtalaisesti tyytyväisiä ruokalistan vaihtelevuuteen.

Potilaille tarjottavat ruokajuomat ovat hyvin suomalaisia ruokajuomia. Vastaajista 76 % oli tyytyväisiä ruokajuomavalikoimaan. Potilaat voivat päivittäin valita juomakseen

maitoa, rasvatonta maitoa, piimää, kotikaljaa, vettä sekä mehua. Ravintokeskuksesta osastot voivat tilata lisäksi kahta erilaista virvoitusjuomaa, vichyä sekä appelsiinilimonadia.

Leipävalikoimaan oltiin suhteellisen tyytyväisiä, yli puolet piti leipävalikoimaa hyvänä ja joka kymmenes vastaaja oli tyytymätön. Ravintokeskuksella on kolmea erilaista vaalea leipää, kahta erilaista ruisleipää sekä näkkileipää ja hapankorppua. Leipävalikoimaa rajoittavat esimerkiksi ravitsemussuositusten sanelemat suolamäärät joita leiville asetetaan. Tämä valikoima markkinoilla on varsin suppea.

Ravintokeskus tarjoaa asiakkailleen lounaan yhteydessä tarjottavan tuoresalaatin. Salaattiannos on toisille liian pieni ja toisille taas salaattit eivät maistu. Salaattinoksen kokoa kuitenkin rajoittaa se fakta, ettei potilastarjottimelle mahdu isompaa kulhoa jossa salaatti tarjoillaan. Salaatti kuitenkin suunnitellaan niin, että se olisi hyvä lisäke, joka sopii makujen puolesta tarjottavan lounaan kanssa. Esimerkiksi kaaliruokien kanssa tarjotaan usein puolukkaa jossain muodossa, kalan kanssa vastaavasti punajuurta. Salaatteihin oltiin kuitenkin varsin tyytymättömiä. Kolmannes vastaajista piti salaattitarjontaa hyvänä, kohtalaisesti tyytyväisiä oli 56 % ja noin 11 % piti salaattitarjontaa huonona.

Ravintokeskus tarjoaa asiakkailleen jälkiruoan aina päivällisen yhteydessä. Jälkiruoat ovat pääsääntöisesti erilaisia kiisseleitä, mutta muutaman kerran viikossa jälkiruoka on maitopohjainen. Jälkiruoissa käytetään laajasti erilaisia marjoja ja hedelmiä. Kuitenkin vain alle puolet vastaajista oli tyytyväinen tarjottaviin jälkiruokiin, kohtalaisesti 41 % ja noin 14 % vastaajista oli tyytymättömiä jälkiruokavalikoimaan.

Suurimmalle osalle asiakkaista tarjoillaan valmiiksi annosteltu ruoka eli kyseessä on silloin keskitetyssä jakelussa tarjottava ruoka. Ruoka annostellaan kolmen tai neljän työntekijän voimin, riippuen jaettavasta ruoasta. Jokaisen ruoanjakelussa työskentelevän työntekijän tulisi kiinnittää kuitenkin enemmän huomiota estetiikkaan. Alle puolet vastaajista oli hyvin tyytyväisiä ruoka-annosten ulkonäköön ja kohtalaisesti tyytyväisiä 52 % vastaajista.

Ruoka-annoksessa on kuitenkin usein jokin kastike, joka estää ruokaa kuivumasta, jotta se olisi asiakkaalla mahdollisimman maistuva. Esimerkkinä tässä voisi olla jauhelihapihvi, jonka kanssa on oltava kastike. Asiakastyytyväisyyskyselyssä vain yksi

vastaaja ilmoitti syövänsä rakennemuunneltua ruokaa, joten heidän mielipiteensä ei tässä kyselyssä tullut ilmi. Rakennemuunneltu ruoka on hyvin erinäköistä kuin tavomainen ruoka.

Sairaalaruoka oli asiakkaiden mielestä vastannut heidän odotuksiaan hyvin 56 % mielestä ja ruoan makuun oli hyvin tyytyväisiä 53 % vastaajista. Nämä luvut siis vahvistavat asiakkaiden mielipidettä sairaalaruokan laadusta. Terveyskeskuksen asiakkaista 39 %, keskitetyssä jakelussa 51 % ja hajautetussa jakelussa 74 % oli hyvin tyytyväisiä ruoan makuun. Hajautetun jakelun asiakkaat saavat itse annostella ruoan omalle lautaselleen, joten se selittää miksi kyseisellä asiakasryhmällä luku on kaikista korkein.

Ruoka-annokset annostellaan sen kokoisena, kun se osastolta tilataan. Vaihtoehtoja ovat XS 1200 kcal, S 1400 kcal, M 1800 kcal, L 2200 kcal ja XL 2600 kcal. Suurin osa vastaajista 72 %, oli tyytyväisiä annoksen kokoon, kohtalaisesti 23 % ja huonosti 5 % vastaajista. Jotta luku saataisiin ylemmäksi, tulisi osastojen kiinnittää tähän huomiota tilatessaan ruokia osastoille ja edelleen potilaalle. Pienemmissä annoksissa on kuitenkin vaarana, että annos ehtii kuivua ennen kuin se tarjoillaan asiakkaalle.

Ruoka-annokset annostellaan jakeluhihnalla ja hihnan vauhti pyritään pitämään mahdollisimman tasaisena, jotta jokainen jakelussa oleva ehtisi laittamaan lautalle ja tarjottimelle kaikki tarjottavat komponentit. Vauhti ei kuitenkaan saa olla liian hidas, ettei ruoka jäähdy, mutta toisaalta se ei voi olla liian nopeakaan, jotta mahdollisilta virheiltä välttyttäisiin. Ruoan annostelun jälkeen tarjotin laitetaan Burlodgevaunuun ja vaunu laitetaan sen jälkeen sille tarkoitettuun telakkaan. Jokaiselle osastolle lähetetään oma vaunu. Vaunussa on ikään kuin kylmäpuoli ja lämminpuoli ja vaunu ohjataan sille kuuluvaan telakkaan ja telakka puhalttaa vaunun sisälle joko kuumaa tai kylmää ilmaa. Näin varmistetaan, että kuuma ruoka pysyy kuumana ja kylmä ruoka kylmänä.

Potilastarjotin on ikään kuin jaettu kahtia, jossa toisella puolella on kuuma ruoka ja toisella puolella kylmä ruoka. Ruoka-annosten lämpötilaan oli melkein 70 % vastaajista erittäin tyytyväisiä ja 4 % mielestä ruoka-annoksen lämpötila ei ollut tyydyttävä.

Sen sijaan ruokajuomat tarjoillaan asiakkaille osastoilla ja 83 % vastaajista on sitä mieltä, että ruokajuomien lämpötila on ollut hyvä.

Suuri osa kyselyyn vastaajista oli hyvin tyytyväisiä ruokailutilanteeseen, joka suurella osalla asiakkaista tapahtuu heidän omalla potilasvuoteellaan. Hajautetun ruokailun asiakkaat syövät hyvin usein osastojen omissa ruokailutiloissa tai päivähuoneessa. Tilanteeseen oli tyytyväisiä 62 % ja kohtalaisesti 37 % vastaajista.

Ravintokeskus tarjoaa päivän aikana kolme annosteltua ateriaa. Aamupala, lounas ja päivällinen. Aamupalajakelu aloitetaan ravintokeskuksessa arkipäivisin kello 7.00, lounasjakelu 10.15 ja päivällisjakelu 13.30. Osastot jakavat ruoat edelleen asiakkaille omien aikataulujen mukaan. Osastolla asiakkaat saavat vielä päiväkahvin sekä iltapalan. Aterioiden ajankohtiin oli 76 % hyvin tyytyväisiä ja kohtalaisesti tyytyväisiä oli 24 % vastaajista.

Asiakkaille tarjoillaan osastoilla erilaisia välipaloja ja tämän kysymyksen oheen olisi pitänyt mainita mitä välipaloja osastolla tarjoillaan. Välipaloihin lukeutuvat päiväkahvi sekä iltapala. Monella osastolla on olemassa päivähuone, jossa on jatkuvasti tarjolla erilaisia välipaloja kuten leipää, hedelmiä sekä jogurttia. Vastaajista 54 % oli hyvin tyytyväisiä välipalojen toteutumiseen, kohtaisesti 40 % ja huonosti 6 % vastaajista.

Vastaajista 85 % oli hyvin tyytyväisiä ruoan jakelusta vastaavan henkilökunnan palveluun. He vastaavat myös osastojen siisteydestä sekä koko sairaalan siisteydestä.

Tiina Rinta-Halkola teki opinnäytetyön Seinäjoen keskussairaalan asiakastyytyväisyydestä somaattisten osastojen osalta. Hänen työssään nousi esille samankaltaisia teemoja kuin tässäkin opinnäytetyössä. Esimerkiksi siitä, kuinka tyytymättömiä asiakkaat olivat päivittäisen ruokailun tiedottamisesta. Tämän asian tiimoilla on siis muillakin sairaaloilla tekemistä. Vastaavasti myös Seinäjoen keskussairaalan asiakkaat ovat tyytyväisiä Rinta-Halkolan kyselyn mukaan ruoan makuun, ateriakokonaisuuteen, lämpötilaan, saamaansa palveluun ja osaston ruokailuolosuhteisiin.

Kyselyssä ei ollut lainkaan kohtaa vapaalle sanalle, vaikka muutama olikin palautetta antanut sanallisesti. Osa vastaajista kuitenkin antoi sanallista palautetta, jotka mainitaan liitteessä 5. Vapaa sana- osuus jätettiin tarkoituksella pois, koska

kyselyitä lähetettiin yhteensä 300 ja vastausten analysoimiseen olisi pitänyt tehdä paljon työtä. Kuitenkin palvelun parantamiseksi olisi ollut hyvä, jos palautteelle olisi annettu parempi mahdollisuus.

Näin jälkeenpäin ajateltuna kysely olisi tullut toteuttaa hieman erilaisella tavalla. Ajatuksena oli tehdä asiakkaille sekä analysoijalle mahdollisimman helppo ja selkeä kysely asiakastyytyväisyydestä. Kyselyssä vastaajalla oli mahdollisuus arvioida ravintokeskuksen onnistumista hyvin, kohtalaisesti tai huonosti -arvosanoilla. Näin ol-
len kaikista tyytyväisimmät ja tyytymättömmät asiakkaat eivät erotu joukosta. Li-
säksi ikäjakauman ja sairaalaolopäivien todentamisessa olisi voinut käyttää valmiita
vastausvaihtoehtoja. Esimerkiksi onko vastaaja ollut sairaalassa 1-3 vuorokautta tai
4-6 vuorokautta ja niin edelleen. Näin oltaisiin saatu todellisempi kuva, kuinka monta
vuorokautta keskimäärin asiakas on osastolla. Kyselyssä keskiarvon vääristi se
fakta, että eräs asiakas oli ollut osastolla 455 päivää.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut haastavaa siitä syystä, että kirjoitusprosessi on
jatkunut yli vuoden. Työ oli tarkoitus saada valmiiksi vuoden 2016 loppuun men-
nessä, mutta matkaa ovat hankaloittaneet monet mutkat. Kirjoitusprosessin aloitta-
minen on ollut hankalin osuus, vaikka itse kirjoittaminen on sujunut hyvin. Parempi
myöhään, kun ei milloinkaan.

LÄHTEET

Aalto, E. & Rubanovitsch, M.D. 2012. Myy enemmän – myy paremmin. Saarijärvi. OY Imperial Sales AB

Aarnikoivu, H. Onnistu asiakaspalvelussa. 2005. Juva. WS Bookwell Oy.

Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. 2003. Majoitus ja Matkailupalvelu. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Council of Europe Publishing. 2002. Food and nutritional care in hospitals: How to prevent undernutrition. [Verkkoartikkeli]. Report and recommendations of the Committee of Experts on Nutrition. Strasbourg Cedex. Food Safety and Consumer Protection, 18. [Viitattu 7.11.2017]. Saatavana: https://books.google.fi/books?id=YczHP-dROU60C&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Haapa, E. & Pölönen, A. 2002. Ravitsemushoito kehittyvässä palvelujärjestelmässä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2001:14

Haglund, B., Huupponen, T., Ventola, A-L. & Hakala-Lahtinen P. Ihmisen ravitsemus. 2010. Helsinki. WSOYpro Oy.

Ilomäki, M. 2017. Ravitsemispäällikkö. Keski-Pohjanmaan keskussairaala. Haastattelu 17.4.2017

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite 2017a. Soite. Keski-Pohjanmaan keskussairaala. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.4.2017]. Saatavana: http://www.soite.fi/sivu/keskipohjanmaan_keskussairaala

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite 2017b. Soite. Toimintaa tukevat palvelut. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.4.2017]. Saatavana: <http://www.soite.fi/sivu/soite-tukipalvelut>

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite 2017c. Soite. Terveyspalvelut. Yleislääketieteen osastot 1,2 ja 4 Kokkola. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.4.2017]. Saatavana: http://www.soite.fi/sivu/yleislaaketieteen_osastot

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite 2017d. Soite. Keski-Pohjanmaan keskussairaala. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.4.2017]. Saatavana: http://www.soite.fi/sivu/keskipohjanmaan_keskussairaala

Rinta-Halkola, T. 2017. Asiakastyytyväisyyskysely Seinäjoen keskussairaalan somaattisille osastoille. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Elintarvike ja maatalous. Ravitsemispalvelut. Opinnäytetyö. [Viitattu 4.10.2017]. Saatavana: https://theseus.fi/bitstream/handle/10024/129104/Rinta-Halkola_Tiina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2010. Ravitsemushoito: Suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin. Helsinki: Edita.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Helsinki: Otava.

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje suomeksi

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely suomeksi

Liite 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje ruotsiksi

Liite 4. Asiakastyytyväisyyskysely ruotsiksi

Liite 5. Asiakkailta saatu sanallinen palaute osastoittain

LIITE 1 Asiakastyytyväisyyskysely saatekirje suomeksi

Tervehdys,

Kehittääksemme ateriapalveluitamme Ravintokeskus järjestää asiakastyytyväisyyskysely sairaalaruoasta osastoilla oleville potilaille 1.7–31.7.2016 välisenä aikana. Siksi pyytäisimmekin hieman osastojen henkilökunnan apua, että asiakkaamme saisivat halutessaan antaa palautetta sairaalaruoan laadun tasosta. Kyselylomakkeet pyydämme palauttamaan Ravintokeskukseen mahdollisuuksien mukaan viimeistään 31.7.2016 mennessä.

Yhteistyöstä kiittäen,

Ravintokeskus

Liite 2 Asiakastyytyväisyyskysely**Hyvä asiakas,**

Haluamme jatkuvasti kehittää ruokapalvelujamme vastaamaan teidän tarpeitanne. Siksi mielipiteenne on tärkeää.

Vastauspäivämäärä: _____

Osasto: _____

Kuinka monta päivää olette ollut sairaalassa, tämä päivä mukaan lukien: _____

Mikä on syntymävuotenne: _____

Mikä on sukupuolenne: _____

Ympyröi vastauksesi!**A. Noudatatteko sairaalassa erityisruokavaliota?**

1. Kyllä 2. Ei

Jos vastasitte kyllä, mitä?

B. Kuinka suuren osan olette yleensä syönyt tarjotuista annoksista?

1. en yhtään 2. puolet 3. koko annoksen

C. Jos olette jättänyt annoksista osan syömättä, mikä siihen on ollut syynä?

1. oma terveydentila 2. ruoan maku 3. ruokahalun puute
4. suuri annoskoko

D. Oletko jäänyt nälkäiseksi ruokailun jälkeen?

1. en kertaakaan 2. joinakin kertoina 3. lähes joka kerta

Ympyröi vastauksesi!**E. Miten seuraavat asiat ovat toteutuneet? 1. hyvin 2. kohtalaisesti 3. huonosti**

1. Onko teille tiedotettu päivän ruokalistasta?	1	2	3
---	---	---	---

2. Onko ruokaan liittyviä toiveitanne kysytty?	1	2	3
--	---	---	---

(esim. leipä, ruokajuoma, erityisruokavalio)

3. Ovatko pyytämänne ruokatoiveet toteutuneet?	1	2	3
--	---	---	---

4. Onko sairaalaruoka vastannut odotuksianne?	1	2	3
---	---	---	---

Ympyröi vastauksesi!**F. Kuinka tyytyväinen olette? 1. hyvin 2. kohtalaisesti 3. huonosti**

1. Ruokalistan vaihtelevuuteen	1	2	3
--------------------------------	---	---	---

2. Ruokajuomavalikoimaan	1	2	3
--------------------------	---	---	---

3. Leipävalikoimaan	1	2	3
---------------------	---	---	---

4. Salaatteihin	1	2	3
-----------------	---	---	---

5. Jälkiruokavalikoimaan	1	2	3
--------------------------	---	---	---

6. Ruoka-annosten ulkonäköön	1	2	3
------------------------------	---	---	---

7. Ruoan makuun	1	2	3
-----------------	---	---	---

8. Ruoka-annosten kokoon	1	2	3
--------------------------	---	---	---

9. Ruoka-annosten lämpötilaan	1	2	3
-------------------------------	---	---	---

10. Ruokajuomien lämpötilaan	1	2	3
------------------------------	---	---	---

11. Ruokailutilanteeseen	1	2	3
--------------------------	---	---	---

12. Aterioiden ajankohtiin	1	2	3
----------------------------	---	---	---

13. Välipalojen toteutumiseen	1	2	3
-------------------------------	---	---	---

LIITE 3 Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje ruotsiksi

Hej!

För att utveckla måltidstjänsterna ordnar Näringscentralen en enkät om kundtillfredsställelse om sjukhusmat som riktar sig till patienterna som stannar på avdelningen under perioden 1.7.- 31.7.2016. Därför ber vi lite hjälp av personalen på avdelningarna så att våra kunder kan ge feedback (om de så vill) om sjukhusmatens kvalitetsnivå. I mån av möjlighet ber vi er returnera frågeformulärerna till näringscentralen senast 31.7.2016.

Tack för samarbetet,

Näringscentralen

LIITE 4 Asiakastyytyväisyyskysely ruotsiksi**Bästa kund,**

Vi vill kontinuerligt utveckla vår matservice så att den ska bättre bemöta era behov.
Därför är er åsikt viktig.

Svarsdatum: _____

Avdelning: _____

Hur många dagar har ni stannat på sjukhuset med den här dagen
inberäknad: _____

Födelseår: _____

Kön: _____

Ringa in ditt svar!**A. Har ni någon särskild diet på sjukhuset?**

1. Ja 2. Nej

Om ni svarade ja, varför och vilken?

B. En hur stor andel har ni vanligen ätit av de erbjudna portionerna?

1. inget alls 2. halva portionen 3. hela portionen

C. Om ni har lämnat en del av portionen, vad har varit orsaken till detta?

1. det egna hälsotillståndet 2. smaken 3. brist på matlust

4. portionens storlek

D. Har ni förblivit hungrig efter måltiden?

1. aldrig 2. några gånger 3. nästan varje gång

Ringa in ditt svar!**Hur tycker ni att de följande sakerna har förverkligats? 1. bra 2. någorlunda 3. dåligt**

- | | | | |
|--|---|---|---|
| 1. Har ni blivit informerad om dagens meny? | 1 | 2 | 3 |
| 2. Har man frågat om era önskemål i fråga om mat? | 1 | 2 | 3 |
| (t.ex bröd, måltidsdryck, särskild die) | | | |
| 3. Har era önskemål gällande mat förverkligats? | 1 | 2 | 3 |
| 4. Har maten på sjukhuset motsvarat era förväntningar? | 1 | 2 | 3 |

Ringa in ditt svar!**F. Hur nöjd är ni med?****1. bra 2. någorlunda 3. dåligt**

- | | | | |
|--|---|---|-----|
| 1. Variationen i matlistan | 1 | 2 | 3 |
| 2. urvalet av måltidsdrycker | | 1 | 2 3 |
| 3. urvalet av bröd | 1 | 2 | 3 |
| 4. salladerna | 1 | 2 | 3 |
| 5. urvalet av efterrätter | | 1 | 2 3 |
| 6. Maträtternas utseende | 1 | 2 | 3 |
| 7. Matens smak | 1 | 2 | 3 |
| 8. Storleken av portionerna | | 1 | 2 3 |
| 9. Portionernas temperatur | | 1 | 2 3 |
| 10. Måltidsdryckens temperatur | | 1 | 2 3 |
| 11. Måltidssituationen | | 1 | 2 3 |
| 12. Måltidernas tidpunkter | | 1 | 2 3 |
| 13. Mellanmålens förverkligande | | 1 | 2 3 |
| 14. Betjäningen från personalen som ansvarar för matens distribution | | 1 | 2 3 |

Liite 5. Asiakkailta saatu sanallinen palaute osastoittain**Osasto 8. tulleita kommentteja:**

- esim. puuron annoskoko
- ruoka-annos on liian suuri (kolme kommenttia)
- aterioita tarjoillaan liian tiuhaan (kaksi kommenttia)
- ruoka on suolatonta
- välipaloja saa, jos pyytää
- sosemaisten ruokien ulkonäkö ei ole houkutteleva
- mieli tekisi läskisoosia ja perunoita tai hernekeittoa
- puuroissa ei suolaa ollenkaan
- lohikiusaus oli ala-arvoista ja liian suolaista (7.7.2016)

Osasto 3. tulleita kommentteja:

- ruoan on saanut itse koota
- toivoisin leivän päälle mieluummin jotain tuorepalaa kuin makkaraa
- olisi mukava, jos kanttiini olisi auki myös iltaisin, kun käy vieraita
- mausteita olisi voinut olla enemmänkin joissakin ruoissa
- kasvissyöjänä kaipaisin leivän päälle aamu- ja iltapalalle muutakin kuin juustoa, harvemmin oli tarjolla/jäljellä kurkkua tomaattia ym.
- kotikaljaa ja tuoremehua saisi olla tarjolla
- kaikkien potilashuoneiden seinällä pitäisi olla aikataulut + ruokalistat!
- hedelmät tahtoivat loppua vadista tiskiltä

Osasto 7. tulleita kommentteja:

- salaattiannokset liian pieniä
- ruoka liian suolaista ja sokerista
- liikaa perunaa annoksissa, vois korvata kasviksilla
- suuri kiitos!
- sunnuntaina vasta sain gluteenittoman ruoan
- loistava palvelu
- diabetesta ei ole otettu huomioon
- en tiennyt, että ruokia voi toivoa

Osasto 10. tulleita kommentteja:

- sairaalaruoka oli parempaa, kuin odotin

Osasto12. tulleita kommentteja:

- enemmän tuoreita raaka-aineita
- ei pakasteperunoita
- salaatti jokaiselle aterialle
- ei jauheista tehtyjä jälkiruokia

Osasto 15/3. tulleita kommentteja:

- aina ei ehdi syödä kunnolla, jos on lääkäri tai muita omia menoja
- ruoka annostellaan itse lautaselle
- ruokalista on ehkä jossain seinällä
- olen erittäin tyytyväinen salaatteihin

- muuten tyytyväinen ruokailutilanteeseen paitsi aamupala ja omat kiireet

Osasto TK2 tulleita kommentteja:

- ruoan jakelusta vastaavan henkilökunnan palvelu on ollut erittäin hyvää
- ruoan maku on heikko
- sairaalaruoka on niin huonoa

Osasto TK4 tulleita kommentteja:

- Ruoan taso vaihtelee. Joskus on todella hyvää, maukasta ruokaa esim. tänään päivällä lihapata hyvää, taas joskus syömme kinkkua eri lailla laitettuna kuusi kertaa viikossa.
- Ihmettelen missä on kesän raikkaat vihannekset?
- Syömme heinäkuussa etikkasäilykkeitä ja pakasteita
- Perunat ja porkkanat joka aterialla
- Tänään riisiä eka kerta, hienoa!
- Parin viikon aikana keitosta liemet valuneet tarjottimelle, alkää aliarvioiko meitä
- Toiveita ei ole kysytty
- Ruoassa liian vähän suolaa
- Ruoka-annokset liian suuria
- Hedelmiä voisi olla tarjolla
- Puuro kylmää
- Liian paljon perunoita
- Iltaisin samaa kesäkeittoa tai lohipataa ja kanaa